

ПОБУДОВА МОДЕЛІ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ ДИСТАНЦІЙНОЮ ТРУДОВОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВА

Сьогодні вітчизняні підприємства змушені функціонувати у період трансформаційних перетворень в Україні, які обумовлюють вплив світових тенденцій (інформатизації, інтелектуалізації та децентралізації бізнесу) на сфери діяльності українських суб'єктів господарювання. Дія світових тенденцій проявляється у змінах пріоритетів управління та організації господарської діяльності, які визначаються наступним:

- неспроможністю ієрархічних форм організації та управління забезпечити ефективне функціонування підприємств в умовах швидких змін на ринку [1, с. 34-35], тобто необхідністю переходу на гнучкі децентралізовані, сітьові форми організації та управління господарською діяльністю;
- "вибірковістю" сфер господарської діяльності та сконцентрованістю всіх видів ресурсів підприємства на вузькому колі ключових стратегічних видів діяльності тоді, коли стандартні види діяльності (які не сприяють додатковій диференціації та не містять конкурентних переваг) віддаються на виконання стороннім підприємствам (аутсорсинг) [2];
- переходом від орієнтації на більші обсяги виробництва і низьку собівартість продукції до орієнтації на якість продукції, інновації та швидкість реагування на зміни ринку [3, с. 45];
- переходом від закритої організаційної системи до відкритої тощо [3, с. 46].

Таким чином, на перший план засад управління вітчизняними підприємствами виступає забезпечення гнучкості усіх видів діяльності (виробничої, комерційної, фінансової та решти), яка забезпечує відповідність діяльності підприємства сучасним мінливим умовам господарювання та становить його конкурентну перевагу за визначених вище ринкових умов.

Основним інструментом досягнення гнучкості підприємства є забезпечення гнучкості персоналу за рахунок використання гнучких форм організації трудової діяльності, які крім швидкої адаптивності, передбачають підвищення відповідним чином ефективності використання робочого часу та зусиль працівників підприємства, а отже, й витрат підприємства на використання персоналу (оплату праці), тобто забезпечують фінансову гнучкість підприємства [4, с. 210].

Одним з видів гнучкої форми організації праці персоналу виступає дистанційна трудова діяльність (ДТД) працівників. Штатна ДТД [5, с. 7], на відміну від інших способів забезпечення гнучкості персоналу (в тому числі й решти різновидів ДТД), дозволяє оптимізувати працівників через те, що надає можливість отримати переваги функціональної та часової гнучкості ключової групи працівників, тобто найбільш цінної частини персоналу, яка має виключну, специфічну кваліфікацію та зайнята у основній діяльності підприємства [6, с. 129]. Попри гостру необхідність впровадження гнучкості ключової групи персоналу на вітчизняних підприємствах в умовах мінімальних обсягів виробництва, вони не мають у власному арсеналі ефективного, випробуваного на практиці механізму застосування ДТД через недостатній досвід використання ДТД у практичній господарській діяльності та відсутність теоретико-методологічного апарату управління ДТД, базисом якого має виступати модель управління ДТД як вичерпне систематизоване представлення про сукупність елементів управління як процесу та зв'язки між.

Застосування ДТД в Україні носить інноваційний характер, що також визначає нерозвиненість та епізодичність праць у напрямку управління персоналом, який виконує власні посадові задачі у дистанційному режимі. Так, питання дослідження ДТД мають місце в працях як російських та українських вчених, серед яких: Яковлева Т. И., Паринов С. И., Шмелькова Е., Чернухін В., Мударян А., Шекшня С. В., Милицький А., Нечай О [5, с. 6]. Ці дослідники займалися вирішенням окремих проблем застосування ДТД; визначали сутність та місце ДТД на підприємстві, види ДТД, технічне та програмне забезпечення здійснення ДТД тощо.

Аналіз праць названих дослідників показав, що на сьогодні не має цілісного та вичерпного представлення про зміст та суттєві особливості процесу управління ДТД в цілому, та в умовах вітчизняних підприємств зокрема. Вище зазначені обставини зумовлюють гостру потребу у розробці науково обгрунтованої, цілісної, повної та придатної для розроблення на її основі оптимальної системи управління ДТД моделі, що й визначено метою дослідження, результати якого представлено в статті.

Складність управління та ефективність застосування ДТД серед персоналу підприємства полягає у необхідності виявлення сукупності та врахування особливостей кожного з порівняно (з традиційним режимом праці) більшої чисельності суттєвих факторів впливу на працівника в процесі виконання ним ДТД. Така особливість управління ДТД зумовлена значним посиленням самостійності праці та

залежності якості її результатів від індивідуальних характеристик виконавця, та забезпечується проявом компонент ДТД: децентралізацією трудової діяльності у часі та просторі.

Одним з теоретичних, який дозволяє забезпечити гнучкість та оптимальність процесу управління ДТД виступає ситуаційний підхід. Він дозволяє врахувати всю сукупність і динаміку як суб'єктивних (внутрішніх ситуаційних змінних – ВСЗ), так і об'єктивних (зовнішніх ситуаційних змінних – ЗСЗ), умов, що суттєво впливають на виконання ДТД у кожному типовому випадку.

У процесі дослідження специфіки особливостей управління ДТД персоналу підприємства, автор дотримувався таких вихідних положень:

- наявність високої компетенції та гнучкої поведінки суб'єктів управління, які здатні використовувати у процесі управлінської діяльності необхідний арсенал ефективних методів та способів координації суспільних зусиль колективу і забезпечення погодженості дій його членів, спрямованих на досягнення запланованих результатів;

- визначальної ролі індивідуальних характеристик телепрацівників у процесі ДТД.

Найбільш повно задовольняє визначену автором позицію теорії "життєвого циклу" П. Херсі та К. Бланшара. Затребуваність моделі "життєвого циклу" в теорії та практиці управління підтверджується її подальшим розвитком в межах сучасного напрямку розвитку теорії ситуаційного підходу який отримав назву "перформанс менеджменту" (від англ. performance – виконання, діяльність). Згідно з цим підходом, перелік та взаємозв'язок чинників, які визначають якість виконання діяльності на індивідуальному рівні (П) та мають бути комплексно враховані в процесі управління нею можна представити у такому вигляді [6, с.101]:

$$П = (\text{Розуміння ролі} \times \text{Мотивація} \times \text{Здатність виконувати роль}) \times \text{Умови праці}.$$

З виразу стає зрозумілим, що змінна "умови праці" відображає можливий сумарний вплив на особистість виконавця зовнішніх об'єктивних умов його діяльності та обумовлює якість його діяльності через дію на всі внутрішні змінні, які, крім цього, взаємно пов'язані між собою.

Сукупність ВСЗ, що безпосередньо визначають готовність працівників підприємства виконувати ДТД встановлено в результаті застосування методу експертного опитування в минулих дослідженнях автора статті [7, с. 331-335], розподіл яких за складовими моделі виконання ДТД (рис. 1.) здійснено на підставі змістовних особливостей кожної з ВСЗ як психофізіологічних якостей особистості виконавця в результаті аналізу відповідних літературних джерел.

З метою повного розуміння зв'язку характеристик телепрацівника з факторами виконання ДТД, на рис. 1. також представлені соціально-побутові характеристики працівника, які частково визначають його матеріальні та фізичні умови праці – дистанційне робоче місце (ДРМ). Окрім матеріальних та фізичних умов праці, послідовники ситуаційного підходу у власних теоріях як ЗСЗ розглядають фактори ставлення соціального оточення (відношення найближчого оточення, керівництва, колег та інших суспільних груп) до праці виконавця і особливості задач (професійних – ПЗ, соціально-виробничих – СВЗ та соціально-побутових СПЗ), які він виконує.

Наступним кроком у технології ситуаційного підходу після встановлення складу ВСЗ та ЗСЗ, які суттєво впливають на розвиток ситуації, є встановлення зв'язку між ними для правильного розуміння/інтерпретування та передбачення змін у ситуації, які можуть бути викликані впливом на кожну з них або їх сукупність. У межах дослідження автором статті особливостей управління ДТД персоналу, управління розглядається як процес здійснення сукупності цілеспрямованих безпосередніх та опосередкованих управлінських впливів на об'єкт управління – ДТД працівника (ефективність якої безпосередньо визначається ВСЗ), оптимальність якого визначається повнотою та правильністю урахування суттєвих ситуаційних змінних в процесі розробки та реалізації управлінських впливів.

З цієї точки зору доцільно виділити з сукупності ЗСЗ суб'єкта управління як джерело управлінських впливів, яке ініціює та координує процесу управління з урахуванням стану та впливу решти ЗСЗ на ВСЗ. Таким чином, процес управління передбачає оптимальне урівноваження взаємовпливу ЗСЗ із ВСЗ з метою досягнення цілей ДТД працівника.

Однією з основних умов вироблення оптимального управлінського рішення є своєчасне отримання та адекватна оцінка стану, в якому знаходиться об'єкт управління [8, с.323], за допомогою каналів зворотного зв'язку.

У результаті прямого управлінського впливу працівник отримує інформацію стосовно змісту його ДТД (V_n), адекватне розуміння та прийняття до виконання якої доцільно встановити використавши найбільш поширений методом виміру "діагностичний огляд роботи" Р. Хекмана та Г. Олдхема.

"Діагностичний огляд роботи" передбачає визначення самим працівником таких характеристик-факторів його ТД як [9, с.56]: різноманітність навиків, наявність яких вимагає – виконання;

закінченість (завершення цілого і явно помітного циклу дій; значимість виконання завдання для інших; самостійність (автономія, можливість вибору способів та методів праці); зворотний зв'язок (можливість встановлення оцінки результатам праці).

Зазначені характеристики визначають зміст суто ПЗ трудової діяльності, тоді коли для оптимального управління виконанням ДТД важливим є інформація про сприйняття працівником всіх видів задач ТД. З метою здійснення повного та вичерпного оцінювання сприйняття телепрацівником змісту ДТД пропонується доповнити зазначений перелік характеристик такими, які відображають рівень усвідомлення працівником змісту СВЗ та СПЗ, а саме:

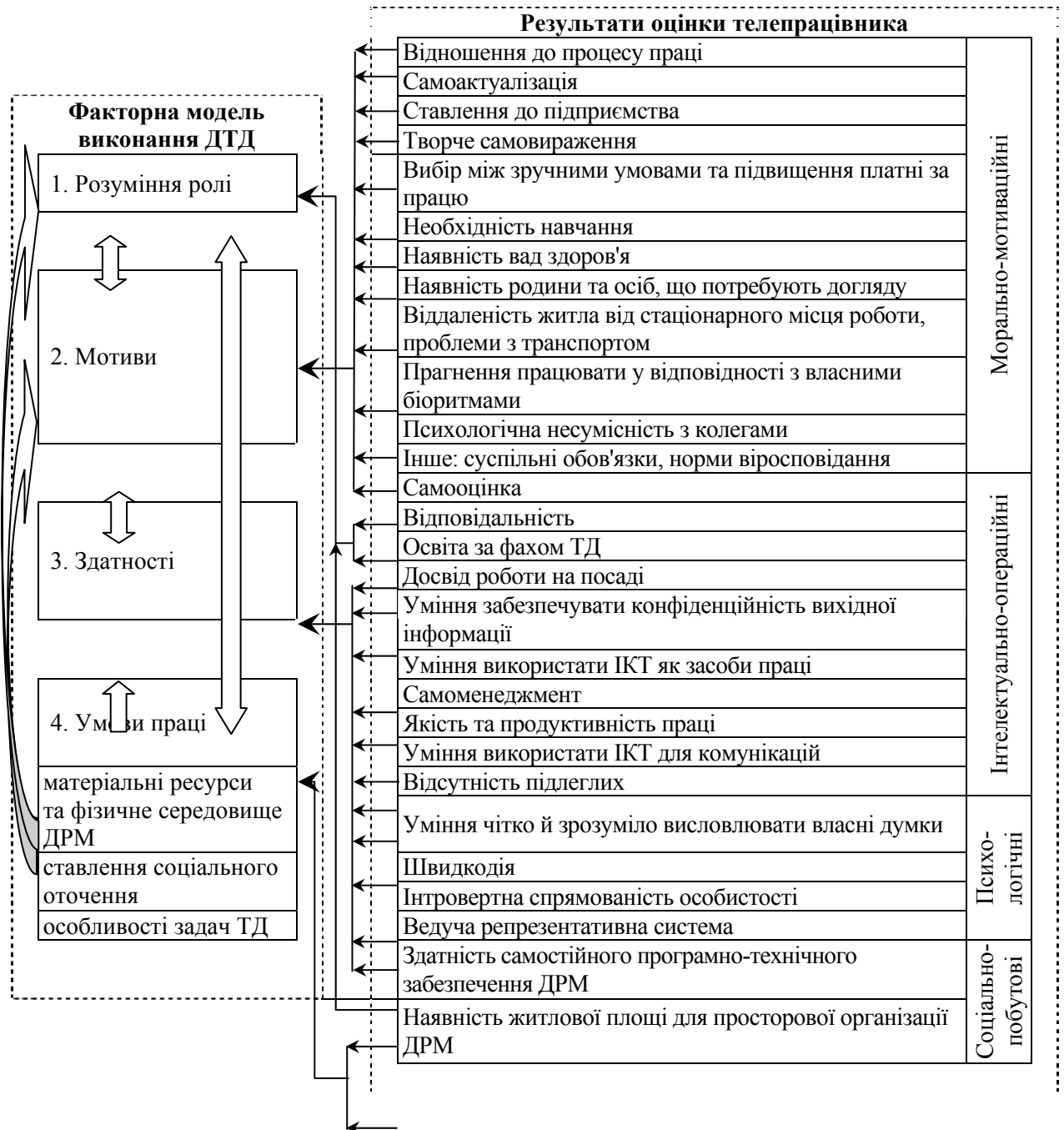


Рис. 1. Групування характеристик, які визначають готовність працівника виконувати ДТД за складовими моделі виконання ДТД

- потрібної взаємодії з іншими суб'єктами ДТВ, тобто усвідомлення працівником меж (форми, предмету, часу, періодичності тощо) взаємодії з керівництвом та іншими працівниками підприємства (запозиченим зі складу "індексу характеристик роботи" (ІСІ);

• інтеграції СПЗ з ПЗ та СВЗ, що означає усвідомлення працівником можливостей (часу та зусиль на) виконання СПЗ протягом періоду часу, який відведено для рішення ПЗ і необхідних для цього СВЗ (або в період між двома зв'язками з керівництвом/управлінськими впливами).

Таким чином, сприйняття працівником зазначених характеристик ДТД (V^n , V^{n+1}) дає підставу прогнозувати його дії щодо виконання поставлених перед ним задач ДТД.

Координація ДТД працівників за рахунок здійснення управлінського впливу на ВСЗ та ЗСЗ, окрім прогнозу інформації про потенційні дії виконавця, має забезпечуватися інформацією про рівень виконання отриманих раніше завдань R_{n-1} R_m , або попереднього етапу вирішення певної задачі ДТД, яку також можуть надати самі виконавці, або колеги та клієнти підприємства з якими вони співпрацюють у процесі ДТД. Також стан виконання працівником можливо встановити з використанням відповідних ІКТ, якими забезпечене ДРМ телепрацівника. Отримання вихідної від телепрацівника інформації має визначатися терміном виконання ним відведеної та визначеної оптимальною, зважаючи на стан ВСЗ та умови його праці, керівництвом ПЗ або конкретного завдання. Визначені вище особливості процесу управління ДТД наочно відображає схема, яка представлена рис. 2.

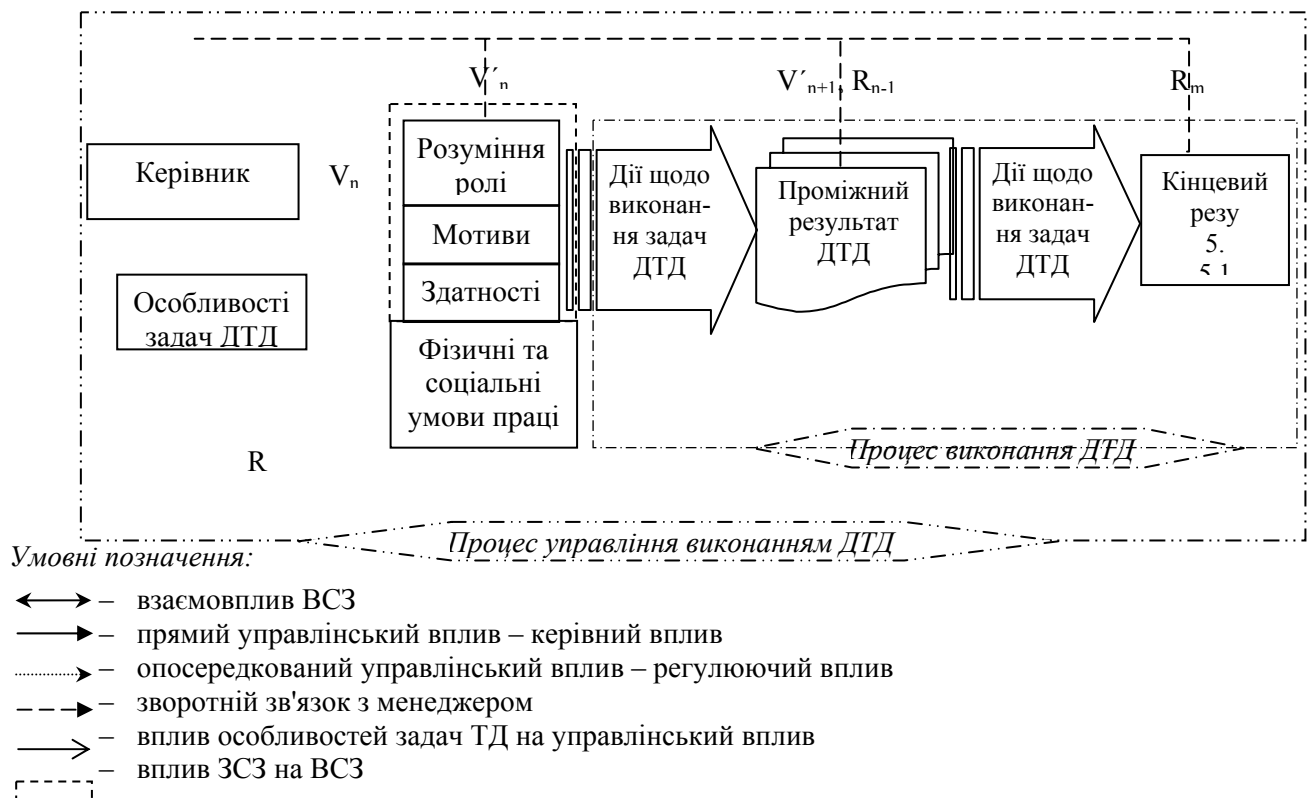


Рис. 2. Процес управління виконанням ДТД працівником

Запропонована автором статті модель процесу управління виконання ДТД повно розкриває зміст даного процесу завдяки тому, що враховує групи ВСЗ і ЗСЗ, а також взаємозв'язки між ними як основними детермінантами ситуації управління, що дає підставу використовувати її з метою побудови ефективної системи управління ДТД персоналу підприємства.

Література

1. Рюэгт-Штюром Й., Ахтенхаген Л. Сетевые организационно-управленческие формы – мода или необходимость? // Проблемы теории и практики управления. – 2000. – №6. – С. 34-39;
2. Евдокимов Н. А. Аутсорсинг и инсорсинг как инструменты управления затратами [Електронний ресурс]/ Н. А.Евдокимов// Сетевой электронный научный журнал "Системотехника"– 2004 – № 2 – режим доступа до журн: <http://systech.miem.edu.ru>.
3. Базаров Т.Ю. Управление персоналом: Учебник для вузов/ Т.Ю. Базаров, Б.Л.Еремина. — М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. – 423 с.
4. Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами. 8-е издание/ М.Армстронг; пер. с англ. под ред. С. К. Мордовина. – СПб: Питер, 2004. – 832 с.: ил. – (Серия "Классика МВА").
5. Пушкар О.І. Соціально-економічні аспекти дистанційної трудової діяльності/ О.І.Пушкар, С.О. Балакірева// Науковий журнал «Економіка розвитку». – 2005. – №4(36). – С. 5-10.

6. Бутенко Л.М. Організаційна поведінка: Навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц./ Л.М. Бутенко, А.М. Власова та ін. –К.: КНЕУ, 2001. – 249 с.
7. Пушкар О. І. Оцінка факторів застосування дистанційної трудової діяльності, які залежать від працівника підприємства/ О. І.Пушкар, С. О. Назарова// Збірник наукових праць "Вісник соціально-економічних досліджень". – Одеса: ОДЕУ – 2008. – Вип 32. – С. 331-335.
8. Гибсон Дж.Л. Организации: поведение, структура, процессы/ Гибсон Дж.Л., Иванцевич Д.М., Доннелли Д.Х. - мл.; пер. с англ. — 8-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2000. – 662 с.
9. Пономарев И. П. Мотивация работой в организации/ Игорь Пантелеймонович Пономарев. – М .: Едитор УРСС, 2004. – 224 с.